

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN MALANG
(Studi Pada Masyarakat Terdampak Bencana di Kabupaten Malang)**

M. Yusuf Azwar Anas¹

Husnul Hakim Sy²

¹Universitas Islam Raden Rahmat Malang

²Universitas Islam Raden Rahmat Malang

ABSTRAK

Bencana Alam sesuatu hal yang menakutkan bagi manusia didunia, namun kehadirannya selalu muncul tanpa diduga. Berbagai upaya dilakukan untuk mendeteksi hadirnya bencana alam dilakukan untuk memberikan deteksi dini, agar tak banyak korban berjatuhan. Pemerintah mempunyai kewajiban dalam mengatasi bencana alam yang terjadi. Kehadiran pemerintah menjadi sangat penting sebagai pihak yang bertanggungjawab melindungi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Daerah Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas layanan dari Parasuraman (1985), dimensi tersebut adalah Reliability, Emphaty, Responsiveness, Tangible dan Assurance sebagai variabel mengukur kepuasan masyarakat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 430 sampel yang tersebar di 4 desa dan 4 kecamatan di kabupaten Malang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Proporsiv random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks kepuasan pelayanan Badan penanggulangan bencana Kabupaten Malang mempunyai mutu layanan dengan predikat A dengan kualitas layanan sangat baik. Penelitian selanjutnya dapat memfokuskan terhadap efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terkait upaya-upaya untuk mencegah danantisipasi dini terhadap bencana, apakah dengan memberikan edukasi dan deteksi dini pada bencana dapat meningkatkan rasa aman bagi masyarakat yang rawan bencana.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Bencana Alam*

ABSTRACT

Natural Disasters are something that is frightening to human beings in the world, but its realization always comes unexpectedly. Various efforts were made to detect the presence of natural disasters carried out to provide early detection, so that not many victims fell. The government has an obligation in overcoming natural disasters that occur in the country. The presence of government becomes very important as the party who is responsible for protecting the community. This study aims to evaluate the level of community satisfaction with the service of the Malang Disaster Mitigation Agency. This study uses 5 (five) service quality dimensions of Parasuraman (1985) which are Reliability, Emphaty, Responsiveness, Tangible and Assurance as the variables for measuring community satisfaction. Samples in this study amounted to 430 samples spread across 4 villages and 4 districts in Malang Regency. The sampling technique used in this research is proporsiv random sampling. The result of the research shows that the satisfaction service index of Malang Disaster Mitigation Agency has the quality of "A" which means it has an excellent service quality. Subsequent research can focus on the efficiency of services provided by governments with regard of efforts to prevent and anticipate early disasters, whether by providing education and early detection of disasters can increase the sense of security for disaster-prone communities.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Natural Disaster*

Pendahuluan

Bencana alam merupakan kondisi yang tidak pernah diharapkan oleh siapapun, namun demikian kehadirannya selalu menjadi misteri, meskipun saat ini telah bermunculan teknologi untuk mendeteksi dini kehadirannya. Bencana alam yang terjadi selalu menyisakan kesedihan ditengah-tengah masyarakat, baik yang tertimpa langsung maupun tak langsung. Bencana alam yang terjadi telah menjadi keniscayaan, sehingga pemerintah terus berusaha untuk menanggulangnya, terutama bencana-bencana yang disebabkan oleh rusaknya suatu ekosistem. Salah satu penyebab bencana adalah hutan gundul karena pembalakan liar, atau karena pola hidup masyarakat yang membuang sampah tidak pada tempatnya sehingga menyebabkan banjir, atau pembangunan gedung pada tempat-tempat yang bukan peruntukannya seperti lereng-lereng gunung yang rawan akan longsor dan sebagainya.

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) pelayanan yaitu Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Sederhana adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat. Transparan adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, Keterbukaan yaitu semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Tepat waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Sedangkan adaptif yaitu cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang dilingkungan sekitarnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD. Pemerintah sebagai pelayan public telah diberikan amanah untuk mensejahterakan dan melindungi masyarakat dari berbagai ancaman, baik ancaman fisik maupun ancaman nonfisik.

Ancaman fisik antara lain terhadap bencana alam yang mungkin terjadi dimanapun dan kapanpun, baik itu bencana banjir, longsor maupun gempa bumi. Keberadaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) menjadi ujung tombak dalam mengatasi bencana alam. Peran pemerintah yang dilakukan oleh BPBD akan mempercepat proses penanggulangan, evakuasi dan juga rehabilitasi korban ataupun masyarakat yang berada di rawan bencana.

Pemerintah sebagai penyelenggara dan pelayan masyarakat mempunyai tugas untuk melayani dan menyelenggarakan tugas dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, sebagaimana dalam keputusan menteri pendayaan aparatur negara no. 63 / kep/m.pan/7/2003, pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan peundang-undangan. Pemerintah melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mengurus hal-hal yang dibutuhkan masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan public pemerintah tetap akan mementingkan kepentingan masyarakat sebagai pihak yang wajib dilayani dengan baik, sehingga memunculkan kepuasan, kebanyakan mayarakat menginginkan sesuatu yang cepat, baik, murah dan mudah. Kepuasan tercermin manakala pelayanan pemerintah lebih besar nilainya dibandingkan dengan persepsi yang dimiliki oleh masyarakat, sehingga masyarakat atau public adalah pihak yang menerima manfaat atau pelayanan dari pemerintah, dalam dunia bisnis istilah ini sering diistilahkan sebagai konsumen/pelanggan. Kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandinganya atas persepsi sebuah produk berdasarkan perbandinganya atas persepsi sebuah produk yang dalam hubungannya harapan yang ia miliki (Berry, Parasuramna & Zaithaml, 1994 dalam Prabowo, 2009).

Kabupaten Malang dengan luas wilayah 2.977,05 Km², menempati urutan kedua terluas setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 Kota / Kabupaten di Jawa Timur dan oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) disebut juga wilayah “Pusat Studi Bencana“ karena berbagai bencana ada dan mengancam Kabupaten Malang. Kondisi alam Kabupaten Malang berupa pegunungan, dataran bergelombang, dan dataran rendah di pesisir selatan serta sebagian besar pantainya berbukit. Kondisi ini membuat Kabupaten Malang rentan terhadap bencana banjir dan cuaca ekstrim yang paling sering terjadi, serta bencana gelombang ekstrim dan abrasi, gempabumi, kebakaran hutan dan lahan, kegagalan teknologi, kekeringan, letusan gunungapi, cuaca ekstrim, dan tanah longsor.

Secara umum ada 12 potensi ancaman bencana di wilayah Kabupaten Malang yaitu Banjir, Tanah Longsor, Puting Beliung, Kekeringan yang setiap tahun ada kejadian, kemudian Erupsi Gunung Api yang tahun 2014 telah terjadi Erupsi Gunung Kelud, Gempa Bumi, Gelombang ekstrim dan abrasi, Tsunami, Epidemii dan wabah penyakit, dan Kebakaran Lahan serta

kegagalan teknologi. Kejadian rutin bencana adalah banjir, longsor dan puting beliung, sedangkan tahun 2012 sebanyak 62 kejadian bencana, tahun 2013 sebanyak 45 kejadian dan tahun 2014 sebanyak 65 kejadian bencana dan Tahun 2015 sebanyak 53 kejadian, dan Tahun 2016 sebanyak 50 Kejadian.

BPBD Kabupaten Malang dalam upaya menanggulangi bencana alam yang terjadi di wilayah kabupaten malang telah banyak dilakukan, sebagai badan yang dibentuk pemerintah dan dengan anggaran pemerintah pula, BPBD Kab. Malang harus terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat luas, agar masyarakat merasa terlindungi dari berbagai ancaman bencana dan terlayani manakala terjadi bencana sehingga tingkat risiko bencanapun bisa diminimalkan, untuk itu pemerintah perlu mengukur tingkat kepuasan publik/ Masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Malang, agar upaya-upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan. Penelitian akan menjawab tentang tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan kebencanaan yang telah dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Malang.

Metodologi

Kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas layanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan [expected service) oleh pengguna pelayanan dan pelayanan yang diterima (perceived service) oleh pengguna pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan [perceived service) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten. Parasuraman menjabarkan kualitas layanan ke dalam 10 dimensi pelayanan, yaitu:

1. Ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan.
2. Ketepatan Tugas dalam memberikan pelayanan (reliabel)
3. Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (responsiveness)

4. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (competence)
5. Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (Courstesy).
6. Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (Credibility).
7. Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus dibenrikan oleh petugas pelayanan (Security).
8. Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang berikan pelayanan (Access).
9. Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam berikan pelayanan (Communication).
10. Usaha petugas dalam memahami kebutuhan konsumen (Understanding the Customer).

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya yang berjudul Marketing Managment, kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut:

- a) Sistem Keluhan dan Saran. Perusahaan dan penyelenggara pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal-hal yang tidak memuaskan (keluhan). Selain itu dapat juga dilakukan dengan menyediakan kotak saran atau telepon pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelayanan. Informasi yang diperoleh dari kegiatan ini akan memberikan banyak manfaat kepada perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk dapat segera menyelesaikan masalah.
- b) Survei Kepuasan Konsumen. Keluhan dan saran yang disampaikan konsumen tidak bisa digunakan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan. Untuk tujuan mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumnen atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui kepuasan konsumen atau pengguna pelayanan. Konsumen yang terpilih sebagai responden (sampel) diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.
- c) Konsumen Bayangan (Ghost Shopping). Konsumen bayangan maksudnya adalah orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi konsumen atau pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak. Jika pengukuran dilakukan oleh perusahaan, biasanya penilaian dilakukan

juga terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pesaing. Dengan demikian perusahaan akan memperoleh informasi untuk merancang kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

- d) Analisis Konsumen yang Beralih. Cara ini dilakukan dengan menghubungi konsumen yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada konsumen yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan pesaing. Dengan cara ini dapat diketahui penyebab konsumen beralih kepada pesaing dan perusahaan dapat merancang kebijakan untuk memperbaikinya

Metode service quality (SERVQUAL) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:

1. *Tangibles* yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. *Reliability* meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam membenkan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. *Responseness* meliputi kemauan atau keinginan penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. *Assurance* yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa (pemerintah) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
5. *Emphaty*, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi *emphaty* memiliki tiga subdimensi, yaitu *access*, *communication*, dan *understanding customer*. *Access* adalah tingkat kemudahan pihak penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui oleh konsumen. *Communication* adalah kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen. *Understanding Customer* adalah usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, dan

menyampaikan layanan kepada konsumen. Kualitas yang dirumuskan oleh penyedia pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna pelayanan dan berakhir pada persepsi pengguna pelayanan.

Pengguna pelayanan merupakan pihak yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan, sehingga seharusnya mereka menentukan kualitas layanan. Persepsi pengguna pelayanan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna pelayanan atas suatu pelayanan adalah cara penyampaian pelayanan (*service encounters*), bukti pelayanan (*evidence of service*), citra Perusahaan (*image*), dan harga pelayanan (*price of services*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Berdasarkan jenisnya, maka penelitian ini tergolong penelitian *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif (*positivism*) akan digunakan dalam penelitian ini sebagai metode analisa utama. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang tinggal di keempat desa tersebut dan masyarakat yang terdampak bencana alam dan telah mendapatkan pelayanan penanggulangan bencana dari Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah tersebar di desa Pandansari Kecamatan Ngantang berjumlah 3.407 penduduk, Desa Langlang Kecamatan Singosari berjumlah 4.212 orang, Desa Pujiharjo Kecamatan Tirtoyudo berjumlah 4.567 orang dan Desa Sitiarjo Kecamatan Sumbermanjing wetan berjumlah 5.901 orang, sehingga total populasi adalah 18.087 responden. dengan menggunakan Rumus Slovin jumlah sampel yang diambil adalah 391 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan proporsional, jumlah setiap daerah desa berbeda tergantung besar kecilnya jumlah populasi di desa. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk melengkapi data. Kuesioner bersifat tertutup dan terbuka, yang memungkinkan responden memberikan suatu pendapat pada sebuah pertanyaan.

Persepsi responden diukur dengan menggunakan skala Likert, kemudian nilai peringkat setiap jawaban dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap 22 unsur pelayanan yang diturunkan dari kualitas layanan dari Parasuraman (1985) dengan 5 variabel yaitu *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Tangible*, dan *Assurance*. setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata – rata} = \frac{\text{Bobot nilai} \times \text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{22} = 0,045$$

Untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi oleh responden}} \times \text{nilai penimbang}$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan masyarakat setiap unsur digunakan pendekatan nilai rata-rata. Untuk memudahkan analisa terhadap penilaian tingkat kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: Tingkat kepuasan masyarakat X 25

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval dan Konversi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai interval TKM	Nilai Interval Konversi TKM	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang puas
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak puas

Hasil dan Pembahasan

Bencana yang terjadi dalam kurun tahun 1815-2011 di Provinsi Jawa Timur terdapat 1.219 jumlah kejadian mengakibatkan 17.823 jiwa meninggal, 68.023 luka-luka, 1.957 hilang, 595.023 menderita, 196.876 mengungsi, 23.196 rumah rusak berat dan 31.881 rumah rusak ringan. Bencana yang terjadi paling dominan adalah banjir 43%, cuaca ekstrim 21%, kekeringan 14%, tanah longsor 12%, kegagalan teknologi dan letusan gunung api 2%, konflik sosial, gelombang ekstrim dan abrasi, gempa bumi, kebakaran hutan dan lahan, epidemi dan wabah penyakit dan tsunami masing-masing bencana 1%.

Kejadian bencana yang pernah terjadi di Kabupaten Malang terdiri dari bencana alam dan nonalam serta bencana sosial akibat ulah manusia. Terdapat 10 potensi bencana yang teridentifikasi berdasarkan sejarah kejadiannya yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Potensi Bencana di Kabupaten Malang
Berdasarkan Sejarah Bencana

Potensi Bencana Kabupaten Malang			
1	Banjir	6	Kekeringan
2	Gelombang Ekstrim dan Abrasi	7	Epidemi dan Wabah Penyakit
3	Gempa Bumi	8	Letusan Gunung Api
4	Kebakaran Hutan dan Lahan	9	Cuaca Ekstrim
5	Kegagalan Teknologi	10	Tanah longsor

Sumber: Data & Informasi Bencana Indonesia (DIBI) Tahun 2012

Tabel tersebut dapat diuraikan lebih jelas beberapa kelompok kejadian bencana yang pernah terjadi di Kabupaten Malang adalah banjir, gelombang ekstrim dan abrasi, gempa bumi, kebakaran hutan dan lahan, kegagalan teknologi, kekeringan, epidemi dan wabah penyakit, letusan gunung api, cuaca ekstrim dan tanah longsor. Rentang tahun 1815-2011 Kabupaten Malang telah terjadi bencana, terdapat 58 jumlah kejadian bencana. Banjir 20 kejadian, gelombang ekstrim dan abrasi 1 kejadian, gempa bumi 3 kejadian, kebakaran hutan 1 kejadian, kecelakaan industri 1 kejadian, kekeringan 2 kejadian, epidemi dan wabah penyakit 2 kejadian, letusan gunung api 1 kejadian, cuaca ekstrim 20 kejadian, dan tanah longsor 7 kejadian, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bencana banjir terjadi sebanyak 20 kali kejadian, yang mengakibatkan 8 orang meninggal, 4 orang luka-luka, 1.494 hilang, 1.172 menderita, 1.831 mengungsi dan dari kerugian fisik terdapat 1 rumah rusak berat dan 8 rumah rusak ringan. Gelombang Ekstrim dan Abrasi terdapat 1 kejadian mengakibatkan 11 orang mengungsi. Bencana gempa bumi terjadi 3 kali kejadian menyebabkan 8770 luka-luka dan 1488 menderita. Bencana kebakaran hutan dan lahan terjadi sebanyak 1 kali kejadian dan tidak mengakibatkan kerugian. Bencana kegagalan teknologi (termasuk bencana kecelakaan industri) terjadi 1 kali kejadian tanpa mengakibatkan kerugian ataupun kerusakan. Bencana kekeringan terjadi 2 kali kejadian tanpa mengakibatkan kerugian. Epidemi dan Wabah Penyakit, Bencana epidemi dan wabah penyakit terjadi sebanyak 2 kali kejadian tanpa menyebabkan kerugian. Bencana letusan gunung api terjadi 1 kali kejadian. Cuaca ekstrim terjadi 20 kejadian menyebabkan 582 jiwa luka-luka, 97 hilang, 122 menderita, 310 mengungsi, 1 rumah rusak berat, dan 2 rumah rusak ringan. Bencana tanah longsor terjadi sebanyak 7 kali kejadian yang menyebabkan 60 hilang, 4 menderita, dan 27 mengungsi.

1. Pengujian Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (*instrument*) dapat mengukur apa yang diukur. Penelitian ini didukung oleh sejumlah kuesioner yang dikembangkan oleh kualitas layanan menurut Parasuraman dengan *service quality* (*servqual*) yang membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi yaitu: *Tangables*, *realibility*, *Responsiveness*, *Asurance* dan *Empathy*. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama, dan ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,03). Suyuti (2005) dalam Sujianto (2009), item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Nugroho (2005) dalam sujianto (2009) menyatakan bahwa nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan. Adapun uji validitas dari variabel-variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

No	Variabel Praktik TQM	item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Reliability. (X1)	X11	,715	Valid
		X12	,692	Valid
		X13	,708	Valid
		X14	,668	Valid
		X15	,712	Valid
2	Emphaty. (X2)	X21	,666	Valid
		X22	,652	Valid
		X23	,706	Valid
		X24	,697	Valid
		X25	,621	Valid
3	Responsiveness (X3)	X31	,663	Valid
		X32	,716	Valid
		X33	,745	Valid
		X34	,633	Valid
4	Tangible (X4)	X41	,677	Valid
		X42	,697	Valid
		X43	,696	Valid
		X44	,621	Valid

5	Assurance. (X5)	X51	,691	Valid
		X52	,735	Valid
		X53	,781	Valid
		X54	,684	Valid

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa Servis Quality dengan item-item tiap variabel telah menunjukkan valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,3

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Keandalan (*reliability*) pengukuran dibuktikan dengan menguji konsistensi dan stabilitas. Konsistensi menunjukkan seberapa baik item-item yang mengukur sebuah konsep bersatu menjadi sebuah kumpulan. *Alpha Cronbach's* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Alpha Cronbach's* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Semakin dekat *Alpha Cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internal. (Sekaran. 2006). Nugroho (2005) dalam Sujianto (2009) menyatakan bahwa reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60 dan Suyuti (2005) dalam Sujianto (2009), kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0,6. Adapun reliabilitas dari variabel-variabel Kualitas Layanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan bencana Kabupaten Malang adalah

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas layanan

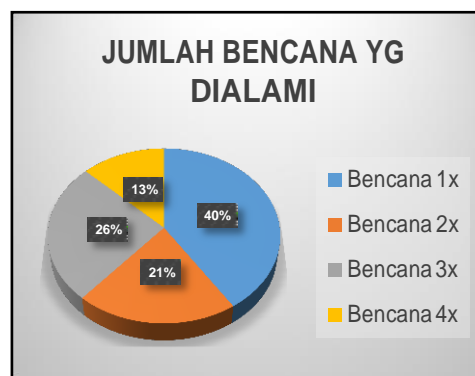
No	Variabel Kualitas Layanan	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Reliability. (X1)	.872	5
2	Emphaty. (X2)	.854	5
3	Responsiveness (X3)	.850	4
4	Tangible (X4)	.940	4
5	Assurance. (X5)	.870	4

Sumber : data diolah tahun 2017

Hasil uji reliabilitas pada variable-variabel kualitas layanan yang diberikan Badan penanggulangan bencana Kabupaten Malang secara umum mempunyai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 yang artinya sangat realibel, artinya instrument yang digunakan dalam penelitian ini teruji keandalan dan keajegannya.

3. Deskripsi Responden

Penelitian ini khusus mengkaji tentang pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah Badan penanggulangan bencana Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami/ terkena musibah bencana alam. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik responden yang berjumlah 430 dari jumlah responden 440, namun yang bisa diolah adalah berjumlah 430 dan sudah melebihi dari rumus slovin yang berjumlah 401 responden. Pada umumnya mengalami bencana antara 1 kali sampai 4 kali. seperti dalam gambar dibawah ini:

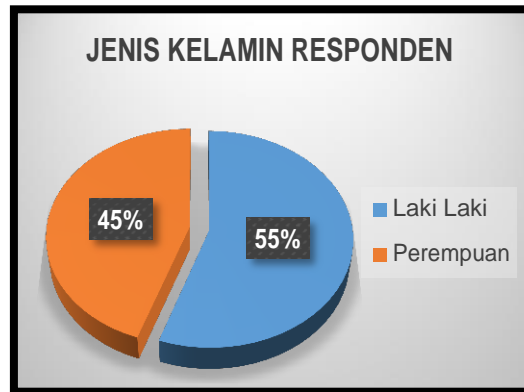


Gambar 1

Jumlah Bencana Yang Dialami Responden

Sumber : diolah 2017

Bencana yang dialami oleh masyarakat di empat desa dalam empat kecamatan terdapat 40% yang mengalami bencana 1 kali, 21% bencana 2 kali dan 23 % mengalami 3 kali bencana dan 13 % mengalami 4 kali bencana. Dalam hal jenis kelamin responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah laki-laki dengan total 55% dan sisanya 45% perempuan, terlihat dalam gambar dibawah ini:

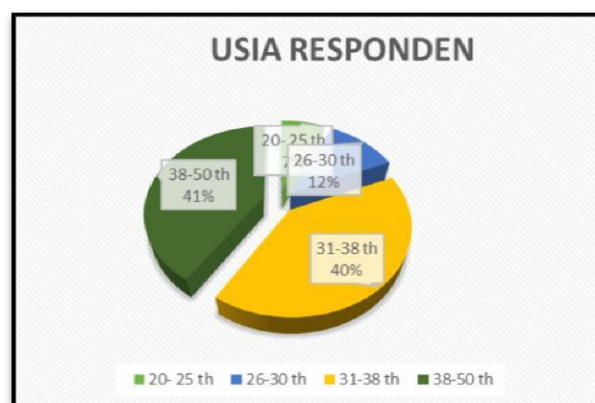


Gambar 2

Jenis Kelamin Responden

Sumber : diolah 2017

Adapun usia responden dapat dilihat dalam gambar dibawah ini dengan sebaran usia 20-25 tahun sebanyak 7%, 26-30 tahun sebanyak 12%, usia 31-38 sebanyak 40% da yang paling bnayak responden yang berumur antara 38-50 tahun, hal ini menunjukkan bahwa responden benar benar dapat memberikan informasi yang baik dalam penelitian ini.



Gambar 3

Usia Responden

Sumber data diolah 2017

Adapun jenis pekerjaan responden sebagian besar adalah petani dengan 32% selanjutnya ibu rumah tangga yang berjumlah 27% yang mendominasi responden perempuan. Sedangkan karyawan swasta ada 14% dan selanjutnya berbagai profesi pekerjaan ada 27%, seperti tertuang dalam grafik dibawah ini:



Gambar 4.

Jenis Pekerjaan

Sumber data diolah 2017

4. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan adalah bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat oleh penyedia layanan dalam hal ini adalah pemerintah. Pemerintah sebagai pihak yang diberikan tugas memberikan pelayanan public harus terus berusaha meningkatkan kualitas layanan sampai masyarakat merasakan kepuasan, sehingga akan memunculkan rasa aman dan tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner didapatkan bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,045. Selanjutnya diperoleh nilai tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dari setiap unsur sebagai berikut :

Tabel 4.

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Bantuan pelayanan yang diberikan oleh petugas	3,933
2	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	3,949
3	Ketepatan dan kecepatan Petugas BPBD dalam memberikan Layanan	3,822
4	Kesesuaian layanan yang diberikan	3,921
5	Petugas memberikan layanan yang benar/ tidak salah	3,820
6	Perhatian petugas pada masyarakat	3,766
7	Waktu yang cukup dalam memberikan layanan	3,972
8	Petugas Mudah berkomunikasi dengan masyarakat	3,892
9	Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat	3,868
10	Petugas BPBD memahami kebutuhan spesifik para korban bencana	3,779
11	kesabaran dan perhatian petugas terhadap korban	3,823
12	<i>Petugas BPBD</i> selalu merespon keluhan korban dengan	3,787

	cepat	
13	Petugas BPBD selalu dapat menyelesaikan keluhan korban	3,744
14	Petugas BPBD mempunyai Kecepatan pemrosesan keluhan korban	3,837
15	Ketersediaan tempat layanan yang nyaman	3,604
16	Kebersihan tenda / tempat layanan korban	3,645
17	Petugas BPBD berpenampilan lengkap dan rapi	3,762
18	Tempat dan peralatan petugas BPBD lengkap dan rapi	3,754
19	Petugas BPBD mengetahui mengenai layanan yang disediakan oleh BPBD	3,739
20	Masyarakat/Korban merasa aman dalam bertransaksi dengan petugas	3,817
21	Petugas BPBD secara konsisten bersikap sopan terhadap para korban	3,847
22	Petugas BPBD memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan korban/ masyarakat	3,780

Berdasarkan indeks layanan terendah ada pada pertanyaan ke 15 (lima belas) dalam variabel *Tangible* dimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Badan Penanggulangan Bencana, bahwa tempat untuk memberikan layanan kepada korban bencana masih kurang memadai.

Selanjutnya nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & (0,045 \times 3,933) + (0,045 \times 3,949) + (0,045 \times 3,822) + (0,045 \times 3,921) + (0,045 \times 3,820) + \\
 & (0,045 \times 3,766) + (0,045 \times 3,972) + (0,045 \times 3,892) + (0,045 \times 3,868) + (0,045 \times 3,779) + \\
 & (0,045 \times 3,823) + (0,045 \times 3,787) + (0,045 \times 3,744) + (0,045 \times 3,837) + (0,045 \times 3,604) + \\
 & (0,045 \times 3,645) + (0,045 \times 3,762) + (0,045 \times 3,754) + (0,045 \times 3,739) + (0,045 \times 3,817) + \\
 & (0,045 \times 3,847) + (0,045 \times 3,780) = \text{Nilai Indeks adalah } 3,8119
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,8119 \times 25 = 95,297$, mutu layanan A dan kinerja Unit layanan Sangat Baik.

Pelayanan BPBD Kabupaten Malang secara umum sudah sangat baik, namun perlu dicermati dari beberapa unsur pelayanan yang diukur dalam penelitian ini ada beberapa unsur tertinggi dan unsur terendah. Unsur-unsur tersebut dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat terjaga tingkat kepuasannya. Kepuasan itu tercermin dari nilai kenyataan lebih tinggi dari nilai harapan yang sebelumnya terfikirkan oleh masyarakat. Unsur ketersediaan waktu yang cukup bagi masyarakat meruakan nilai tertinggi, hal ini mengindikasikan bahwa pelan telah memberikan cukup perhatian dalam menanggulangi bencana, terutama pada korban bencana yang membutuhkan banyak

perhatian dan pendampingan yang cukup, untuk menghilangkan rasa trauma akibat suatu bencana.

Namun, pada unsur pelayanan berupa ketersediaan tempat layanan yang nyaman merupakan unsur yang mempunyai nilai paling rendah di antara unsur-unsur layanan. Hal ini perlu dilakukan evaluasi dan diperbaiki agar pelayanan kebencanaan pada masyarakat dapat terus ditingkatkan. Tempat layanan akan memberikan atmosfer bagi korban bencana yang dapat mempercepat penanganan traumatic korban bencana.

Penyelenggara Kebencanaan

Penyelenggaraan penanggulangan bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi. Posisi Indonesia secara geografis memang sangat rawan akan bencana. Indonesia berada di antara dua patahan yang masih aktif dan bertumbukan yang menyebabkan rawan akan bencana gempa bumi, dimana gempa bumi ini memungkinkan terjadinya bencana tsunami dan tragedi Aceh telah menjadi bukti yang tak terbantahkan. Selain itu Indonesia memiliki rangkaian pegunungan berapi yang masih aktif sehingga sangat berisiko terjadinya bencana gunung meletus.

Menurut Undang-undang 24 Tahun 2007 Pasal 1 Nomor 1 bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Oleh karena itu sudah dipastikan setiap bencana merupakan kerugian bagi penduduk maupun pemerintah daerah setempat. Penduduk kehilangan harta benda, surat-surat berharga, dan tentunya dampak psikologis yang berbahaya bagi kelanjutan kehidupan mereka. UU Penanggulangan Bencana yang disahkan pada 2007 jelas mencantumkan bahwa penyelenggaraan penanggulangan bencana merupakan tanggung jawab dan wewenang pemerintah dan pemerintah daerah dan penanggulangan bencana dilakukan pada saat pra bencana, saat bencana dan pasca bencana.

Menurut pasal 6 UU Penanggulangan Bencana, tanggung jawab Pemerintah dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana meliputi:

- a. pengurangan risiko bencana dan pemaduan pengurangan risiko bencana dengan program pembangunan;
- b. perlindungan masyarakat dari dampak bencana;

- c. penjaminan pemenuhan hak masyarakat dan pengungsi yang terkena bencana secara adil dan sesuai dengan standar pelayanan minimum;
- d. pemulihan kondisi dari dampak bencana;
- e. pengalokasian anggaran penanggulangan bencana dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang memadai;
- f. pengalokasian anggaran penanggulangan bencana dalam bentuk dana siap pakai; dan
- g. pemeliharaan arsip/dokumen otentik dan kredibel dari ancaman dan dampak bencana.

Pasal tersebut merinci dengan jelas bahwa pemerintah memiliki tanggungjawab untuk memulihkan kondisi dari dampak bencana dan tahap ini dilakukan dalam tahap pasca bencana atau periode setelah tanggap darurat. Pascabencana merupakan momentum untuk mengembalikan kehidupan korban bencana seperti semula dan penyelenggaraannya dilakukan dengan proses rehabilitasi dan rekonstruksi. Rehabilitasi adalah perbaikan dan pemulihan semua aspek pelayanan publik atau masyarakat sampai tingkat yang memadai pada wilayah pascabencana dengan sasaran utama untuk normalisasi atau berjalannya secara wajar semua aspek pemerintahan dan kehidupan masyarakat pada wilayah pascabencana. Sedangkan rekonstruksi adalah pembangunan kembali semua prasarana dan sarana, kelembagaan pada wilayah pascabencana, baik pada tingkat pemerintahan maupun masyarakat dengan sasaran utama tumbuh dan berkembangnya kegiatan perekonomian, sosial dan budaya, tegaknya hukum dan ketertiban, dan bangkitnya peran serta masyarakat dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat pada wilayah pascabencana.

Rehabilitasi dilakukan melalui kegiatan perbaikan lingkungan daerah bencana, perbaikan prasarana dan sarana umum, pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat, pemulihan sosial psikologis, pelayanan kesehatan, rekonsiliasi dan resolusi konflik, pemulihan sosial ekonomi budaya, pemulihan keamanan dan ketertiban, pemulihan fungsi pemerintahan, dan pemulihan fungsi pelayanan publik.

Rekonstruksi dilakukan melalui kegiatan pembangunan yang lebih baik, meliputi pembangunan kembali prasarana dan sarana pembangunan kembali sarana sosial masyarakat, pembangkitan kembali kehidupan sosial budaya masyarakat, penerapan rancang bangun yang tepat dan penggunaan peralatan yang lebih baik dan tahan bencana, partisipasi dan peran serta lembaga dan organisasi kemasyarakatan, dunia usaha, dan masyarakat, peningkatan kondisi sosial, ekonomi, dan budaya, peningkatan fungsi pelayanan publik, dan peningkatan pelayanan utama dalam masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terdampak bencana alam di Kabupaten Malang yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Malang sudah Sangat Baik. Secara umum masyarakat sudah sangat puas terhadap pelayanan BPBD dalam mengatasi bencana di Kabupaten Malang. Pelayanan yang telah dilakukan oleh lembaga pemerintah yakni BPBD dalam menangani bencana telah mendapatkan simpati yang baik dari masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kab. Malang harus terus menerus menambah perbaikan, dari hasil penelitian masih terdapat hal yang perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat merasakan tingkat kepuasan yang maksimal. Perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak pemerintah dalam hal ini BPBD adalah perbaikan tempat pelayanan pada saat terjadi bencana, karena dengan tempat yang nyaman, bersih dan berkualitas akan menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi korban bencana.

Penelitian selanjutnya dapat memfokuskan terhadap efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terkait upaya-upaya untuk mencegah dan antisipasi dini terhadap bencana, apakah dengan memberikan edukasi dan deteksi dini pada bencana dapat meningkatkan rasa aman bagi masyarakat yang rawan bencana.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan dengan indek Kepuasan, metode Importance Performance Analisis (IPA) dan Model Kano. BPFFE Yogyakarta
- Ferdinan, Augusty 2014. Metode Penelitian Manajemen. Undip Press
- Noermijati. 2008. *Aktualisasi Teori Herzberg: Suatu Kajian Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*. Desertasi, Program Doktor Ilmu Manajemen, Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya Malang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002
- Solimun. 2010. *Modul Metode Kuantitatif: Alat dan Prosedur Penggalan Informasi guna Mendukung Pengambilan Keputusan dalam Manajemen*. Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Nasution . 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jl. Pramuka Raya 4 Jakarta
- Prabowo, S Lestyo, 2009. *Implementasi Sistem manajemen ISO 9001:2008 di perguruan tinggi*, UIN-Malang Press.
- Pepparad, Joe dan Pphilip Rowland 1997 : *The Essence of Business Process Reengineering*. Diterjemahkan oleh Fandi Tjiptono, Andi Yogyakarta.
- BPBD Kab. Malang, Rencana Penanggulangan Bencana Kabupaten Malang tahun 2013-2017
- Sujianto, Agus Eka. 2009. *Aplikasi statistic dengan spss 16.0*. Prestasi Pustaka Jakarta
- Santoso, Singgih. 2002. *SPSS Statistik Multivariat*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business*, Fourth Edition, John Wiley and Sonc Inc.,USA.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, Indonesia.
- Tjiptono, F dan Diana Anastasia. 2002. *Total Quality Management*. Edisi Revisi Andi Yogyakarta.
- Vidia Reski Awalia¹, Mappamiring², Andi Nuraeni Aksa² , Peran Pemerintah Dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir Di Kabupaten Kolaka Utara, Otoritas Jurnal Ilmu pemerintahan Vol. V No. 2 Oktober 2015
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana